



Smart Lock

QUESTIONS	ANSWERS
1. The latch does not operate correctly after installation.	<p>a. Make sure the backset on the latch is set to the proper length.</p> <p>b. Check the strike plate to make sure it is properly aligned and clear so the bolt can freely move in the hole.</p> <p>c. Make sure prior to installation, latch bolt is retracted and key is not in lockset when installing the deadbolt.</p> <p>d. Please re-do the "Lock Direction Check" in the Hubspace app.</p>
2. The lockset locks when I enter my code and unlocks when I press the  .	<p>a. Please re-do "Lock Direction Check" in the Hubspace app.</p> <p>b. Program the lock after the lockset is installed on the door, don't program while you hold the lockset on hand.</p>
3. Keypad not responding or not able to lock/unlock the lockset.	<p>a. Make sure the cable is well-connected to the port (the metal connector side should face outward), and was not damaged during installation.</p> <p>b. Replace with four fresh alkaline batteries, and make sure the batteries are installed properly.</p>
4. Feel a bump while turning the thumbturn or the key.	<p>a. While fastening the mounting plate to door, tighten the screws evenly.</p> <p>b. Please execute lock & unlock function by keypad (not mechanical key) to allow the motor to reposition itself again.</p> <p>c. Replace with four fresh alkaline batteries.</p>
5. I cannot remove my key unless it is in the locked position.	<p>Un-install the interior and exterior assemblies. Before re-installation, please follow these guidelines:</p> <p>a. Make sure the bolt is in the retracted position.</p> <p>b. Do not have any key in lock cylinder.</p> <p>c. Make sure the torque blade is inserted horizontally.</p>
6. What should I do if wrong code was entered?	Press  once and continue to input code according to regular procedures.
7. Forgot Admin PIN.	The Admin PIN is not required to use the lockset. If you forgot the Admin PIN, please remove the lock and re-add the lockset to the Hubspace app account.
8. Yellow light keeps flashing.	Replace with four fresh alkaline batteries.
9. How close does my lock need to be to my Smart Plug?	For best connectivity, the Smart Plug must be installed within 30 feet of the lock. Note: The range of the Bluetooth® connection is approximately 30 feet (10 meters). However, maximum communication range will vary depending on obstacles (metal, wall, etc.).
10. "Auto-Lock" does not function.	<p>Turn on Auto-Lock on the Hubspace app and the door will lock the lockset automatically after the delay time you set. The delay time will be the same no matter which unlocking method you're using. If Auto-Lock is not working, please try the following steps:</p> <p>a. Enable the "Auto-Lock" function in the Hubspace app.</p> <p>b. Replace with four fresh alkaline batteries.</p>
11. Why does my User PIN fail to unlock the door?	<p>a. Check if low battery indicator flashing and replace all four (4) batteries with new AA Alkaline batteries</p> <p>b. Make sure the PIN is correct and that it hasn't been disabled.</p> <p>c. When Vacation Mode is enabled, it will disable all PINs except for the Admin PIN.</p>

Smart Plug

QUESTIONS	ANSWERS
1. What devices can work with the Smart Plug?	You can plug in any small appliances (less than max load 1200W) in accordance with the Smart Plug's specifications.
2. My Hubspace device is not connecting to Wi-Fi.	Make sure your device is connected to a power source. Your internet connection or Wi-Fi network may be down.
3. My device cannot find any Wi-Fi networks.	Make sure you have a 2.4GHz capable Wi-Fi network within range of the device you are trying to add.
4. My device is in a location that does not have Wi-Fi. Can I still use it with the Hubspace app?	Yes. Use the app on a phone with an internet connection like LTE. The phone must be within Bluetooth range of your Hubspace device and have Bluetooth enabled.
5. How to set up the Smart Plug as a Wi-Fi gateway in the Hubspace app?	Setting your Smart Plug as a Wi-Fi Gateway allows you to control and manage your lock remotely from your phone. After you have added the lock and Smart Plug to the Hubspace app, tap the Smart Plug in the Hubspace app and find "Wi-Fi gateway support to another device". Select the lock you would like to connect and complete the setup.

Hubspace App

QUESTIONS	ANSWERS
1. I cannot find the QR code.	It is on the plug housing and on the interior battery case. A copy of the QR code is also included in your device's Quick Start Guide.
2. The QR code has become damaged. How do I add the device?	Follow the Hubspace app instructions and enter the Association ID located next to or underneath the QR code. If the QR code is missing, follow the app instructions. Press and hold the SET button for 5 seconds to discover your lock.
3. I lost my QR code. How do I add a device?	<p>a. Make sure the device is connected to power.</p> <p>b. In the Hubspace app, tap +, then Add Device.</p> <p>c. On the Scan Device screen, tap the Search button in the lower right corner.</p> <p>d. Follow the instructions on-screen.</p>
4. A device is on another account. How do I transfer it?	Scan the device's QR code and it will transfer to your account.
5. My device is offline for long periods of time.	Make sure your Wi-Fi signal strength is sufficient. You may need to move your router, use mesh Wi-Fi, or Wi-Fi extenders.
6. The device is on and I scanned the QR code, but the app cannot connect to it.	Turn off Bluetooth on your phone and turn it back on. Then, scan the QR code. If the problem persists, turn your phone off and on, then try again.
7. Can I scan the same QR code to add multiple products?	No. Each product has a unique QR code.
8. Can I control the lock via voice assistants?	Yes, it works with Amazon Alexa and Google Home. Follow the Hubspace app instructions to connect to Amazon Alexa or Google Home.

DÉPANNAGE

Serrure intelligente

QUESTIONS	RÉPONSES
1. Le verrou ne fonctionne pas correctement après son installation.	a. Assurez-vous que la distance entre les deux extrémités du verrou est correctement réglée. b. Vérifiez la gâche pour vous assurer qu'elle est correctement alignée et dégagée afin que le boulon puisse se déplacer librement dans le trou. c. Avant de procéder à l'installation, assurez-vous que le verrou est rétracté et que la clé n'est pas dans la serrure lorsque vous installez le pêne dormant. d. Veuillez refaire le « contrôle de la direction de la serrure » dans l'application Hubspace.
2. La serrure se verrouille lorsque j'entre mon code et se déverrouille lorsque j'appuie sur.	a. Veuillez refaire le « contrôle de la direction de la serrure » dans l'application Hubspace. b. Programmez la serrure après l'avoir fixée sur la porte. Ne le faites pas lorsque vous la tenez en main.
3. Le clavier ne fonctionne pas correctement ou ne peut pas verrouiller/déverrouiller la serrure.	a. Assurez-vous que le câble est bien connecté au port (le côté métallique du connecteur doit être orienté vers l'extérieur) et qu'il n'a pas été endommagé pendant l'installation. b. Remplacez-les par quatre piles alcalines neuves, et assurez-vous que les piles sont installées correctement.
4. Ressentez une bosse en tournant la molette ou la clé.	a. Lorsque vous fixez la plaque de montage à la porte, serrez les vis uniformément. b. Veuillez exécuter la fonction de verrouillage et de déverrouillage avec le clavier (et non pas avec une clé mécanique) pour permettre au moteur de se repositionner. c. Remplacez-les par quatre piles alcalines neuves.
5. Je ne peux pas retirer ma clé si elle n'est pas en position verrouillée.	Démontez les assemblages intérieurs et extérieurs. Avant de les monter à nouveau, veuillez observer les consignes suivantes : a. Assurez-vous que le verrou est en position rétractée. b. Ne laissez pas de clé dans le cylindre de la serrure. c. Assurez-vous que la plaque de couple est insérée horizontalement.
6. Que dois-je faire en cas de saisie d'un code incorrect ?	Appuyez une fois sur C et continuez à saisir le code en suivant les procédures habituelles.
7. Code PIN d'administration oublié	Le code PIN d'administration n'est pas requis pour utiliser la serrure Si vous l'avez oublié, retirez la serrure et réinsérez la dans le compte Hubspace.
8. La lumière jaune continue de clignoter.	Remplacez-les par quatre piles alcalines neuves.
9. À quelle distance ma serrure doit-elle être de ma prise intelligente ?	Pour une meilleure connectivité, la prise intelligente doit être installée à moins de 10 mètres (30 pieds) de la serrure. Remarque : La portée de la connexion Bluetooth® est d'environ 10 mètres (30 pieds). Toutefois, la portée maximale de communication varie en fonction des obstacles (métal, mur, etc.).
10. Le verrouillage automatique ne fonctionne pas.	Activez le verrouillage automatique dans l'application Hubspace et la porte verrouillera automatiquement la serrure après le délai que vous avez défini. Le délai d'attente sera le même, quelle que soit la méthode de déverrouillage que vous utilisez. Si le verrouillage automatique ne fonctionne pas, veuillez suivre les étapes suivantes : a. Activez le verrouillage automatique dans l'application Hubspace b. Remplacez-les par quatre piles alcalines neuves.
11. Pourquoi mon code PIN utilisateur ne permet-il pas de déverrouiller la porte ?	a. Vérifiez si l'indicateur de piles faibles clignote et remplacez les quatre (4) piles par des piles alcalines AA neuves. b. Assurez-vous que le code PIN est correct et qu'il n'a pas été désactivé. c. Lorsque le mode vacances est activé, il désactive tous les codes PIN à l'exception du code PIN administrateur.

Prise intelligente

QUESTIONS	RÉPONSES
1. Quels appareils peuvent fonctionner avec la prise intelligente ?	Vous pouvez brancher tous les petits appareils (d'une puissance inférieure à 1200W) conformément aux spécifications de la prise intelligente.
2. Mon appareil Hubspace ne se connecte pas au Wi-Fi	Assurez-vous que votre appareil est connecté à une source d'alimentation. Votre connexion Internet ou votre connexion Wi-Fi est peut-être indisponible.
3. Mon appareil ne trouve aucun réseau Wi-Fi.	Assurez-vous que vous disposez d'un réseau Wi-Fi de 2,4 GHz à portée de l'appareil que vous essayez d'ajouter.
4. Mon appareil se trouve dans un endroit où il n'y a pas de Wi-Fi. Puis-je quand même l'utiliser avec l'application Hubspace ?	Oui. Utilisez l'application sur un téléphone avec une connexion Internet comme LTE. Le téléphone doit être à portée Bluetooth de votre appareil Hubspace et la fonction Bluetooth doit être activée.
5. Comment puis-je configurer la prise intelligente comme une passerelle Wi-Fi dans l'application Hubspace ?	La configuration de votre prise intelligente en tant que passerelle Wi-Fi vous permet de contrôler et de gérer votre serrure à distance depuis votre téléphone. Après avoir ajouté la serrure et la prise intelligente à l'application Hubspace, cliquez sur la prise intelligente dans l'application Hubspace et sélectionnez « Support de la passerelle Wi-Fi vers un autre appareil ». Sélectionnez la serrure que vous souhaitez connecter et finalisez la configuration.

Application Hubspace

QUESTIONS	RÉPONSES
1. Je ne trouve pas le code QR.	Vous trouverez une copie du code QR sur le boîtier de la prise, dans le boîtier de la batterie et dans le guide de démarrage rapide de votre appareil.
2. Le code QR est obsolète. Comment ajouter l'appareil ?	Suivez les instructions de l'application Hubspace et saisissez l'identifiant de l'association situé à côté ou en dessous du code QR. Si le code QR est absent, suivez les instructions de l'application. Appuyez et maintenez le bouton SET pendant 5 secondes pour faire apparaître votre serrure.
3. J'ai perdu mon code QR. Comment ajouter un appareil ?	a. Assurez-vous qu'il est connecté à une source d'alimentation. b. Dans l'application Hubspace, appuyez sur +, puis sur Ajouter un périphérique. c. Sur la page « Scanner le périphérique », appuyez sur le bouton Rechercher dans le coin inférieur droit. d. Suivez les instructions à l'écran.
4. Un appareil se trouve sur un autre compte. Comment le transférer ?	Scannez le code QR de l'appareil et il sera transféré sur votre compte.
5. Mon appareil est hors ligne pendant longtemps.	Assurez-vous que votre signal Wi-Fi est suffisamment fort. Vous devrez peut-être déplacer votre routeur, utiliser un réseau Wi-Fi maillé ou des amplificateurs Wi-Fi.
6. L'appareil est allumé et j'ai scanné le code QR, mais l'application ne peut pas s'y connecter.	Désactivez, puis réactivez le Bluetooth sur votre téléphone. Ensuite, scannez le code QR. Si le problème persiste, éteignez et rallumez votre téléphone, puis réessayez.
7. Puis-je scanner le même code QR pour ajouter plusieurs produits ?	Non. Chaque produit a un code QR unique.
8. Puis-je contrôler la serrure via des assistants vocaux ?	Oui. Elle fonctionne avec Amazon Alexa et Google Home. Suivez les instructions de l'application Hubspace pour vous connecter à Amazon Alexa ou Google Home.